القواعد السلوكية لمجموعات العمل

في تطبيق واتس اب **WhatsApp**

يعد تطبيق (واتس آب WhatsApp) من المنصات التي تستخدم للتواصل الاجتماعي ابتداء ، لكنه أيضا يعد أداة التقاء المجموعات المهنية business groups المهتمة بشأن معين، لتنفيذ مهمة محددة ، في فترة محددة استثمارا لخاصية التراسل الفوري التفاعلي بالنص والصورة والفيديو. ولهذه المجموعات المهنية آداب سلوكية تشكلت كعرف في التراسل المهني، ومن أهمها:

- الاستئذان من الأشخاص قبل إضافتهم في مجموعة العمل، وتوضيح الهدف من إنشاء المجموعة، والمعايير الواجب اتباعها Aims and Terms of Reference (ToR) .
- استخدام مجموعة العمل للتراسل المهني فقط، فالغرض من إنشاء المجموعات هو تسهيل التواصل لإنجاز مهمة محددة البداية والنهاية، واقحام المجموعة برسائل عامة Jamming up يشتت التركيز والهدف.
- اقتصار الإرسال على المواضيع الهامة التي تتطلب التعميم العاجل للمجموعة ككل أما إذا كانت هناك مواضيع تهم أفراد دون آخرين، فيستحسن المراسلة المباشرة الخاصة.
- مراعاة توقيت الإرسال في المجموعة، فلا يليق المراسلة في أوقات خارج إطار ساعات العمل working hours، أو الإجازات الأسبوعية ، إلا إذا دعت الضرورة.
- هناك ثلاثة اعتبارات هامة قبل إرسال أي رسالة أسأل نفسك ثلاثة أسئلة :
  - هل هذا مناسب / مناسب للجميع في المجموعة؟
  - هل هذا ضروري؟
  - هل هذا هو الوقت المناسب؟
- تجنب الجدال العقيم في محادثات المجموعة، إذا كان هناك وجهة نظر تختلف عن الأعضاء، فيمكن المراسلة الشخصية دون إقحام المجموعة في الموضوع.
- حافظ دائما على الغرض الذي تم إنشاء المجموعة من أجله ! لا تشارك برسائل غير ذات صلة.
- في حال الرد على سؤال أو استفسار كثر الحديث حوله، استخدام خاصية الرد (reply) على نفس النص عندما يكون هناك نشاطا اتصالية في المجموعة، ليتحدد بدقة عن أي شيء يتم الرد.



- انشر رسالتك في جزء واحد من النص، ولا تنشر كل كلمة أو جملة في رسالة جديدة.
- مراجعة المحتوى والمصدر جيدا قبل الإرسال تجبنا للإرباك.
- يرجى عدم إرسال مائة رسالة " شكر". إذا كنت تشعر بالامتنان تجاه شخص ما يكفي مرة واحدة إن كنت تهدف إلى التحفيز.
- (الكثير ... قليل)... المزيد من علامات التعجب والاستفهام يضعف الرسالة (حقا؟؟!!! ، متى ؟؟!!!) بدلاً من الاقناع بها.
- المحتوى الذي تتم مشاركته بشكل خاص بين المجموعة ،لا يجوز إعادة توزيعه على أي طرف ثالث ما لم يتم الحصول على إذن من المجموعة، قال رسول الله - صَلَّى اللّه عَلَيْهِ وَسَلَّمَ :" المجالس بالأمانة..." وحديث المجموعة حديث مجلس.
- عند ربط تطبيق (الواتس آب) بجهاز الكمبيوتر، تأكد من المحافظة على خصوصية المحادثات خاصة عندما تكون في مكان يمكن مشاهدة نشاط المجموعة الاتصالي.
- انتقِ كلماتك بعناية ... اللغة المكتوبة لا تنقل المعنى كما اللغة المنطوقة، لذا ضع في اعتبارك أن النغمة والمعنى يمكن أن يساء تفسيرهما في النص. الدراسات الاتصالية اثبتت أنه يساء فهم الكثير من مقصود اللغة المكتوبة في المحادثات الفورية النصية ؛ فمديح قد يفهم أنه تهكم ، ونقد قد يفهم بأنه شماتة.
- لا تتوقع ردودًا على الفور. إذا كنت بحاجة إلى رد من جميع أفراد المجموعة ، فامنحهم الوقت الكافي ، أو توجه لهم بالخاص للتنبيه في حال كان الأمر عاجلا.
- في حال الحاجة للكتابة باللغة الإنجليزية لشخص ذو ثقافة أجنبية، الحروف الكبيرة (capital letters) في كلمات داخل جمل لا تستخدم في اللغة المكتوبة في غير موضعها، فهي كما الصراخ في اللغة المنطوقة.
- ليس من اللائق حصر الحديث بين شخصين في موضوع يهم المجموعة ، في المواضيع الثنائية والتي لا تتطلب إطلاع المجموعة عليها، يمكن المحادثة الخاصة مباشرة.
- ليس بالضرورة أن يكون الشخص جاهزا للحوار أو الاتصال عندما يكون (متصلا on line)، فلا يليق الإلحاح بإرسال رسائل متواصلة للتنبيه. إذا كان الأمر عاجلا، يمكن مهاتفته مباشرة.
- من يبدأ الحوار هو من يُفترض أن يُنهيه.
- تطبيق (الواتس آب) أداة اتصال سريعة، والسرعة يكتنفها الخطأ بطبيعة الحال، لذا لا يليق التعليق والتهكم في حال وقوع أخطاء إملائية.

- لا تنشر أو تعيد إرسال أي معلومة إلا إذا كنت متأكدا من صحتها. المعلومات غير الدقيقة تفقد الشخص حكمته ووقاره.
- لا تكتب على عجالة اعط نفسك فرصة لإعادة قراءة المحتوى قبل الارسال.
- اجعل أسئلتك وإجاباتك موجزة ،لا تضطر المجموعة أن تكتب كتابًا أو تقرأ آخر لترد عليك!
- أيضًا لا تدخل في منتصف حوار وتسأل عما يدور، بل يُفضَّل أن تراجع الرسائل التي لم تقرأها لتعرف موضوع النقاش الدائر.
- استخدم دائمًا لغة جيدة وأسلوبا جيدا في كل المواقف، فلا يعني التواجد في مجموعة واحدة أن يعطيك العذر للنيل من بعضكم البعض حتى ولو كان مزاحا. المزَاح في حضرة المجموعة مذموم ويؤول في كثير من الأحيان إلى الإيذاء، وتوريث الأحقاد، فينبغي تجنُّبه.
- في حال تداول موضوع ما، تابع كأنك مستمع في محادثة شفهية ، وأعط الآخرين فرصة لطرح أفكارهم ... لا تسيطر على الحوار وحدك.
- لا تكتب شيئًا أو تسجل بصوتك شيئًا شديد الخصوصية! فمن الممكن أن يخرج من دائرة المجموعة من أحدهم دون قصد.
- لا يستخدم (واتس آب) إلا في الأشياء الهامة و المستعجلة، فليس من المتوقع أن يتفقد أعضاء المجموعة الرسائل كل دقيقة!
- حاول أن تعطى الرسائل المهمة الأولوية اللازمة للرد بسرعة، فبعض الأمور لا تحتمل التأخير.
- لا تستخدم الرموز التعبيرية العاطفية (الإيموجى - الإيموشن) إذا كان في المجموعة سيدات، فهذا سلوك مذموم في عرف المروءة.
- التأكد من عدم وجود أسماء متشابهة في المجموعة لتلافي اللبس .
- تأكد مما تكتب إذا كنت تستخدم خاصية التدقيق الإملائي، فإضافة أو انتقاص حرف واحد من كلمة كفيل بتغيير جذري في معناها.
- عند الحاجة إلى إضافة عضو جديد، لابد من تقديمه للمجموعة والمهمة الموكلة إليه.
- في حال طلب أحد المشاركين في المجموعة رقم هاتف شخص ما ، فيجب مشاركته على انفراد. أرقام الهواتف تعد خصوصية لأصحابها.
- يُفضَّل أن تُكتب الأفكار باختصار
- عند نهاية إنجاز المهمة التي تم إنشاء المجموعة من أجلها، يقوم المشرف بشكر الجميع ويستأذن بإنهاء نشاط مجموعة العمل.

